CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

Versão vigente a partir de 24 de agosto de 2026

De um lado KORE TECNOLOGIA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 68.185.104/0001-51, com sede na Av. Eusébio de Queiroz, 2880 — Coité, Eusébio/CE, CEP 61.765-070, doravante denominada simplesmente "PRESTADORA"; e de outro

O "ASSINANTE", pessoa natural ou jurídica que aderir aos serviços da PRESTADORA, têm entre si, justo e contratado, o presente Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), que estabelece as condições gerais aplicáveis à prestação do serviço e se regerá pelas cláusulas seguintes e pela regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

A formalização da contratação e do fornecimento dos Equipamentos dar-se-á, respectivamente, mediante a assinatura do TERMO DE ADESÃO e do TERMO DE COMODATO DE EQUIPAMENTOS, disponibilizados ao ASSINANTE na Central do Assinante no momento da contratação, os quais passam a integrar este Contrato para todos os efeitos, identificando o ASSINANTE, o Plano de Venda contratado e demais condições específicas da relação.

O presente Contrato está permanentemente disponível para consulta no site da PRESTADORA (www.koretecnologia.com.br) e na Central do Assinante, sendo sua leitura e aceitação prévia condição para a formalização do Termo de Adesão, nos termos da Cláusula 3.1.

DEFINIÇÕES

- **ANATEL**: Agência Nacional de Telecomunicações.
- **Central do Assinante**: área disponível no site e/ou aplicativo da PRESTADORA, acessada por login e senha do ASSINANTE, onde ficam disponíveis os documentos relacionados ao Plano de Venda, incluindo faturas.
- **Central de Atendimento**: canal de atendimento ao ASSINANTE, cujos contatos — incluindo telefone e WhatsApp — estão disponibilizados no site da PRESTADORA (www.koretecnologia.com.br).
- **Comodato**: cessão gratuita dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE durante a vigência do contrato, nos termos dos artigos 579 a 585 do Código Civil.
- **Equipamentos:** equipamentos de propriedade da PRESTADORA cedidos em regime de comodato ao ASSINANTE, necessários à prestação do serviço.
- **Franquia de Tráfego (Bits) e/ou Horas:** É o máximo de transferência de dados em bits (1/8 de byte) ou horas permitidos em um período determinado de 30 (trinta) dias. Uma vez esgotada a franquia o ASSINANTE ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.
- **IP**: endereço de rede, público ou privado (via CGNAT), fixo ou variável, conforme o plano contratado. A disponibilização de IPs fixos ou dinâmicos e de blocos de IPs, públicos, somente é feita mediante acordo com a PRESTADORA e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade;
- **Modalidade de Acesso Compartilhado**: modalidade em que o meio de transmissão e distribuição da rede é compartilhado entre múltiplos ASSINANTES de uma mesma área de atendimento, de modo que a velocidade efetivamente disponibilizada pode sofrer variação conforme o volume de uso simultâneo da rede pelos demais ASSINANTES, sem que isso configure descumprimento contratual pela PRESTADORA.
- **Plano de Venda**: conjunto de características do serviço contratado — velocidade de download/upload, franquia, valor da mensalidade e condições de cobrança.
- **Suporte Técnico**: atendimento prestado por telefone, WhatsApp, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços previstos neste contrato.
- **Taxa de Adesão/Instalação**: valor devido pela habilitação e ativação do serviço, quando aplicável.

- **Taxa de Visita:** valor devido pelo ASSINANTE quando, após deslocamento técnico da PRESTADORA para atendimento de chamado, constatar-se que o problema decorre de causa alheia à rede ou aos Equipamentos da PRESTADORA, nos termos da Cláusula 6.2.
- **Termo de Adesão**: documento no qual o ASSINANTE é identificado e é definido qual o Plano de Venda contratado, as suas características, data de vencimento das mensalidades, endereço eletrônico que será utilizado para a comunicação entre a PRESTADORA e o ASSINANTE, assim como contém a declaração do ASSINANTE de que leu, conhece e aceita todos os seus direitos e deveres, todas as restrições e condições previstas neste CONTRATO e inerentes aos serviços.
- **Termo de Comodato de Equipamentos:** documento que formaliza a cessão gratuita dos Equipamentos ao ASSINANTE, identificando os itens entregues, seu estado de conservação e as condições de guarda e devolução, sendo parte integrante deste Contrato.
- **Velocidade de Conexão**: velocidade disponibilizada conforme o Plano de Venda, aferida por meio de conexão física (cabo), não sendo válida a aferição via Wi-Fi para fins de cobrança de descumprimento.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela PRESTADORA ao ASSINANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) — acesso à internet em banda larga —, conforme o Plano de Venda escolhido e descrito no Termo de Adesão, incluindo a capacidade de tráfego de dados, a operação e a manutenção da rede necessária à prestação do serviço.

1.2. Poderão ser incluídos neste Contrato, mediante Termo de Adesão específico, outros serviços ofertados pela PRESTADORA, tais como pontos de acesso adicionais, IP fixo, upgrade de velocidade e locação de equipamentos complementares.

2. DOS SERVIÇOS

2.1. O ASSINANTE pagará à PRESTADORA, pela prestação dos serviços ora contratados, o valor correspondente ao Plano de Venda escolhido, conforme descrito no Termo de Adesão.

2.2. É facultado ao ASSINANTE o compartilhamento do sinal exclusivamente dentro de suas dependências e para uso próprio ou de seus residentes, sendo vedado o compartilhamento com terceiros fora do imóvel, a revenda ou o repasse do serviço, sob pena de aplicação de multa, restrição de velocidade e/ou rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

2.3. É facultado ao ASSINANTE solicitar a alteração do Plano de Venda contratado, podendo incidir custos de implantação ou ativação vigentes na época da solicitação, e observado o disposto na Cláusula 16 (Permanência Mínima), quando aplicável.

2.4. A velocidade de conexão poderá ser expressa em Mbps ou Gbps, representando o máximo possível a ser obtido. A PRESTADORA garante a entrega da velocidade contratada até o ponto de acesso à rede disponibilizado ao ASSINANTE, ressalvados casos fortuitos, força maior e fatores externos alheios à sua vontade (falta de energia, condições climáticas, congestionamento de redes de terceiros, limitações do equipamento do ASSINANTE, entre outros).

2.5. A aferição de velocidade será feita exclusivamente por conexão via cabo; a conexão via Wi-Fi está sujeita a variações decorrentes de sua própria tecnologia (distância, obstáculos físicos, interferências de outros aparelhos), não configurando falha do serviço.

2.6. O serviço de banda larga destina-se ao acesso à internet, não sendo recomendado para hospedagem de servidores, câmeras de monitoramento ou aplicações que dependam de IP público com conexão fim a fim, em razão das limitações técnicas do protocolo IPv4 e do uso de CGNAT.

2.7. Salvo disposição em contrário no Termo de Adesão, os Planos de Venda são fornecidos na Modalidade de Acesso Compartilhado, conforme definição constante das Definições deste Contrato.

3. DA CONTRATAÇÃO, CADASTRO E INSTALAÇÃO

3.1. A contratação do Plano de Venda considera-se efetivada mediante qualquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro: (a) assinatura do Contrato ou do Termo de Adesão, física ou eletronicamente; (b) aceite eletrônico via site, aplicativo ou e-mail; (c) aceitação expressa por telefone (televendas); ou (d) pagamento total ou parcial de valor referente ao Plano de Venda.

3.2. A PRESTADORA terá o prazo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica, prorrogável em caso fortuito ou força maior.

3.3. Aprovada a contratação, a instalação será realizada em até 10 (dez) dias úteis, ou em data agendada com o ASSINANTE, ocasião em que serão entregues os Equipamentos necessários, em regime de comodato, do qual o ASSINANTE é fiel depositário.

3.4. O endereço de instalação é aquele informado pelo ASSINANTE no Termo de Adesão. Alterações de endereço deverão ser solicitadas previamente à PRESTADORA e estarão sujeitas à viabilidade técnica no novo local, sendo atendidas em até 10 (dez) dias úteis.

3.5. O ASSINANTE é responsável pela veracidade e atualização de seus dados cadastrais, devendo comunicar a PRESTADORA sobre qualquer alteração.

3.6. A PRESTADORA poderá cobrar Taxa de Adesão e/ou Taxa de Instalação, cujo valor será informado previamente ao ASSINANTE, podendo, a seu critério, isentá-lo total ou parcialmente.

3.7. O ASSINANTE autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da PRESTADORA.

3.8. No ato da formalização da contratação, o ASSINANTE receberá login e senha para acessar a Central do ASSINANTE, onde constarão todas as comunicações e notificações inerentes à prestação do serviço, inclusive a disponibilização de boletos de cobrança de mensalidades. Adicionalmente, a PRESTADORA enviará ao ASSINANTE, pelo e-mail e/ou WhatsApp informados no cadastro, aviso relativo à fatura em aberto, sendo, ainda assim, de responsabilidade do ASSINANTE a verificação periódica de seu acesso à Central do ASSINANTE, não podendo a ausência de recebimento do aviso complementar, por si só, ser invocada para descaracterizar a ciência do débito.

3.9. É imprescindível a presença do ASSINANTE, ou representante qualificado, durante a instalação dos serviços contratados e/ou visita técnica no endereço indicado no Termo de Adesão. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A PRESTADORA não se responsabiliza se, por indicação errônea, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo ASSINANTE, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações próprias ou de terceiros porventura danificadas, inclusive dos equipamentos da PRESTADORA que tenham sido danificados. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a PRESTADORA isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

3.10. Nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da PRESTADORA (por telefone, WhatsApp, site, aplicativo ou visita domiciliar), o ASSINANTE poderá desistir do Contrato no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados da assinatura ou do recebimento do serviço, sem necessidade

de justificativa e sem qualquer ônus, mediante comunicação à Central de Atendimento. Exercido o direito de arrependimento, a PRESTADORA restituirá integralmente os valores eventualmente pagos, atualizados monetariamente, no prazo de até 30 (trinta) dias, e o ASSINANTE deverá devolver os Equipamentos recebidos em comodato, quando aplicável.

4. DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO

4.1. O Serviço será prestado mediante à adesão, pelo ASSINANTE, ao Contrato e a um dos Planos de Venda da PRESTADORA, estando ambos disponíveis em sua integralidade no site e na Central do Assinante, conforme detalhado no Termo de Adesão.

4.2. Concluída a instalação, o serviço ficará disponível ao ASSINANTE no seu local de conexão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, guardadas as características do Plano de Venda contratado ressalvadas interrupções decorrentes de manutenção programada, falhas de terceiros (energia elétrica, outras operadoras), caso fortuito, força maior ou ações de terceiros.

4.3. Interrupções não imputáveis à PRESTADORA não geram direito a indenização. Quando decorrentes de falha comprovadamente atribuível à PRESTADORA, será concedido desconto proporcional na fatura seguinte, calculado com base no tempo de indisponibilidade em relação ao total de horas do ciclo de faturamento.

4.4. A PRESTADORA poderá adotar medidas técnicas de gerenciamento de rede (bloqueio de protocolos, limitação de conexões simultâneas) com o exclusivo objetivo de preservar a segurança e a estabilidade da rede, sem prejuízo ao uso regular do serviço pelo ASSINANTE.

5. DA FRANQUIA DE TRÁFEGO

5.1. Quando o Plano de Venda contratado previr franquia de tráfego, os limites e as condições aplicáveis em caso de esgotamento (redução de velocidade, cobrança adicional ou aquisição de franquia complementar) estarão descritos no Termo de Adesão.

5.2. A franquia não utilizada em determinado ciclo não é cumulativa para os ciclos subsequentes.

6. DO SUPORTE TÉCNICO

6.1. A contratação inclui suporte técnico pela Central de Atendimento da PRESTADORA, cujos canais de contato estão disponibilizados no site da PRESTADORA (www.koretecnologia.com.br).

6.2. Constatado, após visita técnica, que o problema decorre da rede interna do ASSINANTE (computador, cabeamento, roteador de terceiros etc.) ou da recusa em seguir orientação de reparo, poderá ser cobrada Taxa de Visita, informada previamente ao ASSINANTE.

6.3. A PRESTADORA terá o prazo de até 10 (dez) dias, contados da reclamação, para efetuar reparo na rede ou nos Equipamentos cedidos em comodato.

6.4. Caso a solicitação ou reclamação do ASSINANTE não seja solucionada no primeiro atendimento pela Central de Atendimento, o ASSINANTE poderá solicitar o encaminhamento do caso a uma instância de reanálise, que examinará a demanda em até 5 (cinco) dias úteis e retornará ao ASSINANTE com a solução adotada ou justificativa fundamentada, através dos canais de contato disponibilizados no site da PRESTADORA (www.koretecnologia.com.br).

7. DA SUSPENSÃO A PEDIDO DO ASSINANTE

7.1. O ASSINANTE adimplente poderá solicitar a suspensão temporária do serviço, sem ônus, uma vez a cada 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantidas as condições de fornecimento no mesmo endereço.

7.2. Não havendo solicitação de reativação até o fim do prazo de suspensão, o Contrato será considerado rescindido, independentemente de notificação adicional.

7.3. Caso o cliente não solicite a reativação dentro do prazo de suspensão, e tenha interesse em continuar usufruindo dos serviços prestados pela PRESTADORA, será considerado um novo ASSINANTE para todos os efeitos, devendo observar toda a política comercial da PRESTADORA vigente na época da nova contratação, estando sujeito, ainda, à análise de viabilidade técnica para a prestação do serviço, dada a limitação física dos equipamentos utilizados na rede de telecomunicações.

8. DO PRAZO, REAJUSTE E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

8.1. Este Contrato vigora por prazo indeterminado, salvo período de permanência mínima eventualmente pactuado no Termo de Adesão, até que uma das Partes promova sua rescisão nos termos aqui previstos.

8.2. Os valores dos Planos de Venda serão reajustados anualmente com base na variação do IPCA, ou outro índice oficial que o substitua, ressalvadas as condições promocionais, que seguem regras próprias.

8.3. Alterações nas condições gerais do Contrato serão previamente comunicadas ao ASSINANTE por e-mail ou pela Central do Assinante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. O silêncio do ASSINANTE nesse prazo será considerado aceitação; a não concordância expressa faculta à PRESTADORA rescindir o Contrato.

9. DO VALOR, PAGAMENTO E INADIMPLÊNCIA

9.1. O valor a ser pago pelo ASSINANTE pela utilização do Serviço, a forma e a data de vencimento estão discriminadas no Termo de Adesão, que é parte integrante do presente CONTRATO. A primeira mensalidade será calculada proporcionalmente (pro rata die) a partir da ativação do serviço.

9.2. O pagamento será realizado por boleto bancário, PIX, cartão de crédito ou débito automático, conforme opção disponibilizada ao ASSINANTE, com faturas acessíveis pela Central do Assinante com antecedência mínima de 10 (dez) dias do vencimento.

9.3. Em caso de atraso, incidirão sobre o débito juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da mensalidade e correção monetária, sem prejuízo da possibilidade de inscrição do nome do ASSINANTE em órgãos de proteção ao crédito.

9.4. Nos termos da regulamentação da ANATEL, decorridos 15 (quinze) dias do envio de notificação de débito vencido, sem quitação, a PRESTADORA poderá suspender parcialmente o serviço; persistindo a inadimplência por mais 30 (trinta) dias, a suspensão poderá ser total; e, decorridos mais 30 (trinta) dias, o Contrato poderá ser rescindido.

9.5. O ASSINANTE poderá contestar valores cobrados no prazo de até 3 (três) anos, observado o rito e os prazos de análise previstos na regulamentação vigente.

9.6. A eventual tolerância da PRESTADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como alteração contratual.

10. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

10.1. São direitos do ASSINANTE, nos termos da regulamentação da ANATEL, entre outros:

- Acesso e fruição do serviço dentro dos padrões de qualidade contratados;
- Liberdade de escolha da prestadora e do plano de serviço;
- Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição;
- Informação prévia e adequada sobre condições de contratação, preços, reajustes e suspensão;
- Privacidade quanto aos seus dados pessoais e documentos de cobrança;
- Resposta eficiente e tempestiva a reclamações e solicitações;
- Rescisão do contrato a qualquer tempo, sem ônus, ressalvadas condições de permanência mínima;
- Recebimento de cópia do Contrato e do Plano de Venda contratado, sem custo adicional;
- Suspensão temporária do serviço, nos termos da Cláusula 7.

10.2. São obrigações do ASSINANTE:

- Manter seus dados cadastrais atualizados e completos;
- Utilizar adequadamente o serviço e os Equipamentos, respondendo integralmente por ações praticadas por terceiros a quem permitir o compartilhamento do acesso;
- Efetuar o pagamento das faturas nos valores, prazos e condições contratados;
- Conectar à rede apenas equipamentos certificados pela ANATEL;
- Zelar pela guarda, conservação e uso adequado dos Equipamentos cedidos em comodato;
- Comunicar imediatamente furto, roubo ou extravio de Equipamentos;
- Permitir vistorias técnicas no endereço de instalação, quando necessárias;
- Devolver os Equipamentos cedidos em comodato ao término do Contrato.

11. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

11.1. São direitos da PRESTADORA:

- Contratar terceiros para atividades acessórias ou complementares à prestação do serviço;
- Conceder descontos e promoções, de forma não discriminatória;
- Suspender o serviço e rescindir o Contrato nas hipóteses previstas neste instrumento e na regulamentação vigente.

11.2. A PRESTADORA compromete-se a:

- Prestar o serviço de forma adequada, contínua e nos padrões de qualidade da regulamentação;
- Disponibilizar ao ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato e do Plano de Venda contratado;
- Não recusar atendimento a pessoas dentro de sua área de cobertura, salvo inviabilidade técnica comprovada;
- Informar previamente sobre preços e condições de fruição do serviço e eventuais alterações;
- Zelar pelo sigilo dos dados e registros de conexão do ASSINANTE, nos termos da legislação aplicável;

- Utilizar apenas equipamentos com certificação aceita pela ANATEL.

12. DA RESPONSABILIDADE LIMITADA DA PRESTADORA

12.1. A responsabilidade da PRESTADORA restringe-se à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, não se responsabilizando por conteúdo, produtos ou serviços acessados pelo ASSINANTE por meio da internet, por atos praticados por terceiros, por falhas em sistemas ou aplicativos de terceiros (redes sociais, streamings, jogos online, mensageiros, VoIP), tampouco por danos decorrentes de vírus ou elementos maliciosos presentes em conteúdos acessados pelo ASSINANTE.

12.2. A guarda dos registros de conexão do ASSINANTE constitui obrigação legal da PRESTADORA, nos termos do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e da regulamentação da ANATEL, não configurando quebra de sigilo ou infração contratual.

12.3. A responsabilidade da PRESTADORA, quando cabível, limita-se aos danos diretos e devidamente comprovados, excluindo-se lucros cessantes, danos indiretos ou incidentais, e está limitada ao valor total do Plano de Venda contratado no período correspondente.

13. DO USO ADEQUADO DO SERVIÇO

13.1. É vedado ao ASSINANTE utilizar o serviço para: transmitir conteúdo ilegal, difamatório, discriminatório ou que viole direitos de terceiros; violar sistemas de segurança ou obter acesso não autorizado a redes de terceiros; enviar spam ou mensagens não solicitadas em massa; disseminar vírus, malware ou softwares nocivos; compartilhar, revender ou repassar o serviço a terceiros fora de sua residência; ou praticar qualquer conduta tipificada como crime pela legislação brasileira.

13.2. O ASSINANTE responderá civil e criminalmente pelos danos que causar a terceiros ou à PRESTADORA em razão do descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

14. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

14.1. Aplicam-se os parâmetros de qualidade definidos no Regulamento do SCM (Resolução ANATEL nº 614/2013 e alterações posteriores), ou norma que venha a substituí-la.

15. DA RESCISÃO

15.1. O ASSINANTE poderá solicitar o cancelamento do serviço a qualquer tempo, pela Central do Assinante ou outro canal disponibilizado, sem ônus, ressalvadas obrigações relativas a eventual permanência mínima.

15.2. A PRESTADORA poderá rescindir o Contrato mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias, ou imediatamente, sem ônus, nas hipóteses de descumprimento contratual pelo ASSINANTE, uso indevido do serviço (Cláusula 13), inadimplência não regularizada (Cláusula 9.4) ou impossibilidade técnica de continuidade da prestação do serviço.

15.3. Rescindido o Contrato, o ASSINANTE deverá quitar os valores pendentes e devolver os Equipamentos cedidos em comodato no prazo de até 30 (trinta) dias, sob pena de cobrança do valor de mercado dos Equipamentos e demais medidas cabíveis.

16. DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

16.1. Quando pactuado período de permanência mínima no Termo de Adesão, a rescisão antecipada pelo ASSINANTE sujeitará ao pagamento de multa calculada de forma pro rata ao período de permanência ainda não cumprido, tomando por base o benefício concedido na contratação (desconto, isenção de taxa, comodato de equipamento etc.).

17. DO COMODATO DE EQUIPAMENTOS

17.1. Os Equipamentos necessários à prestação do serviço serão cedidos ao ASSINANTE em regime de comodato, gratuito, pelo período de vigência do Contrato, permanecendo de propriedade da PRESTADORA.

17.2. O ASSINANTE é fiel depositário dos Equipamentos, respondendo pela guarda, conservação e uso adequado, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil, devendo ressarcir a PRESTADORA em caso de dano, extravio ou uso indevido.

17.3. Ao término do Contrato, por qualquer motivo, o ASSINANTE deverá devolver os Equipamentos no prazo de até 30 (trinta) dias, sob pena de cobrança do valor correspondente.

18. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

18.1. A PRESTADORA trata os dados pessoais do ASSINANTE em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), coletando apenas os dados necessários à execução deste Contrato: dados cadastrais, dados de utilização do serviço (para fins de qualidade e cumprimento regulatório), dados financeiros (para cobrança) e, quando aplicável, dados para análise de crédito e prevenção a fraudes.

18.2. Os dados não serão compartilhados com terceiros, exceto: (i) por determinação legal ou judicial; (ii) com prestadores de serviço que atuem em nome da PRESTADORA (ex: cobrança, hospedagem, suporte técnico), obrigados contratualmente ao mesmo padrão de sigilo desta cláusula; ou (iii) mediante consentimento específico e destacado do ASSINANTE, que poderá ser revogado a qualquer tempo.

18.3. A PRESTADORA poderá utilizar arquivos temporários (cookies) exclusivamente para identificação da sessão do ASSINANTE e melhoria da experiência de uso da Central do Assinante e do site, e poderá enviar ao ASSINANTE, pelo e-mail ou telefone informados no cadastro, comunicações de caráter técnico ou operacional relativas ao serviço contratado (avisos de manutenção, faturas, alterações contratuais), as quais não estão sujeitas a recusa, por serem inerentes à prestação do serviço. Comunicações de caráter comercial ou promocional dependem de consentimento prévio do ASSINANTE, que poderá optar por não as receber a qualquer momento.

18.4. Os dados serão armazenados em ambiente seguro. Encerrada a vigência do Contrato, os dados pessoais serão eliminados no prazo de até 30 (trinta) dias, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória previstas em lei (como os registros de conexão, nos termos do Marco Civil da Internet).

18.5. As Partes comprometem-se a cooperar mutuamente para o cumprimento da LGPD e demais normas aplicáveis à proteção de dados.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Este Contrato, o Termo de Adesão e o Plano de Venda contratado representam a totalidade dos entendimentos entre as Partes, prevalecendo sobre tratativas anteriores, escritas ou verbais.

19.2. A tolerância de uma Parte quanto ao descumprimento de qualquer obrigação pela outra não implicará novação ou renúncia de direitos.

19.3. Caso qualquer disposição deste Contrato seja considerada nula ou inexequível, as demais permanecerão em pleno vigor.

19.4. O serviço prestado enquadra-se no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nos termos da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e do Regulamento do SCM. A PRESTADORA, por possuir base de assinantes inferior a 5.000 (cinco mil) acessos, está dispensada de outorga/autorização individual da ANATEL para a exploração do serviço, nos termos da regulamentação vigente, permanecendo, ainda assim, integralmente sujeita às normas técnicas, de qualidade e de proteção ao consumidor editadas pela Agência. Caso a PRESTADORA venha a ultrapassar esse limite, providenciará a regularização da outorga junto à ANATEL nos prazos regulamentares. Informações institucionais da ANATEL: site www.anatel.gov.br | Central de Atendimento 1331 ou 1332 (deficientes auditivos).

19.5. O ASSINANTE poderá solicitar a transferência da titularidade deste Contrato para terceiro, mediante requerimento à Central de Atendimento e concordância expressa do novo titular com todos os termos e condições vigentes, incluindo eventual saldo de permanência mínima ainda não cumprido. A PRESTADORA poderá condicionar a transferência à comprovação de dados cadastrais do novo titular e à quitação de débitos pendentes na conta de origem.

19.6. A PRESTADORA poderá ceder ou transferir os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato, total ou parcialmente, em razão de reorganização societária, fusão, incorporação, cisão ou alienação do controle societário, independentemente de anuência prévia do ASSINANTE, desde que garantidas a continuidade da prestação do serviço nas mesmas condições contratadas e a manutenção de todos os direitos assegurados neste instrumento.

19.7. Fica eleito o foro do domicílio do ASSINANTE para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando as Partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

24 de agosto de 2026

KORE TECNOLOGIA LTDA
PRESTADORA